

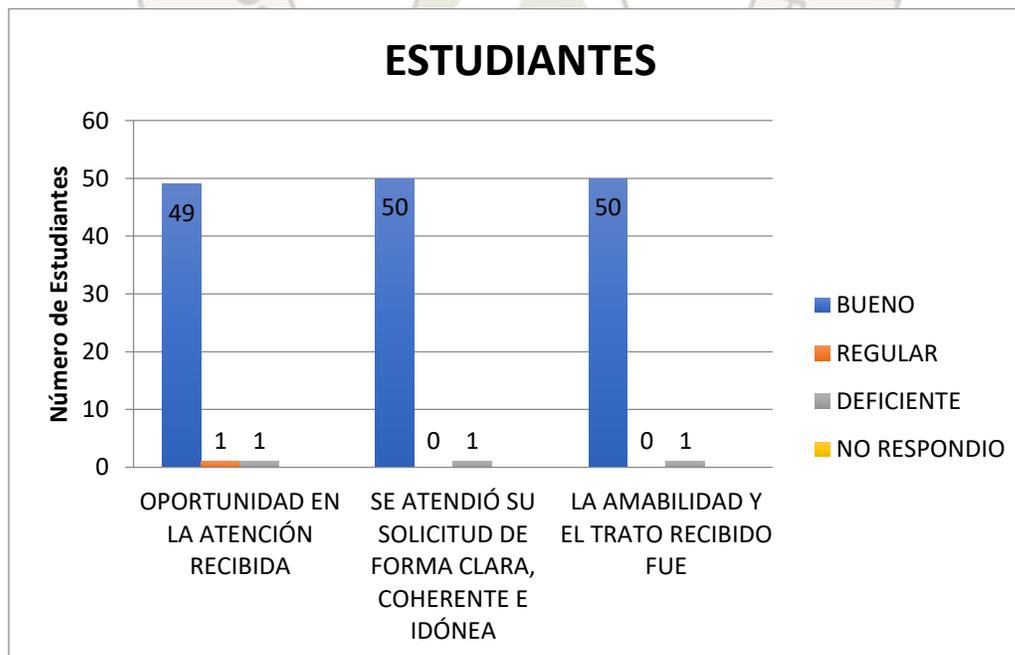


ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
Establecimiento Público de Educación Superior

**INFORME DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO
PRESTADO ABRIL DE 2018**

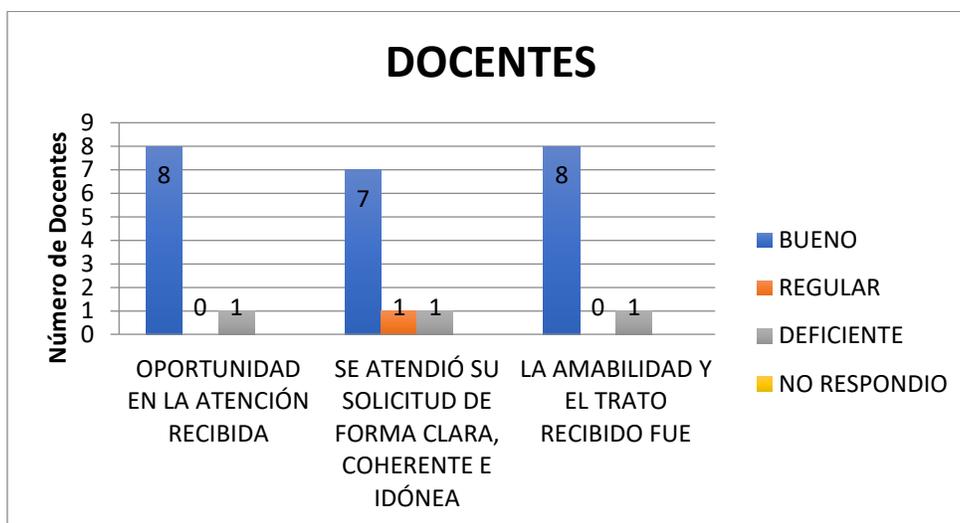
Con el acompañamiento de un profesional de la oficina de Archivo y Correspondencia y de un profesional de Control Interno, se realizó la apertura de los buzones del mes de ABRIL 2018 según consta en el acta No. 5 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO de 2018 y se contaron un total de 94 encuestas diligenciadas. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 51 estudiantes, 9 docentes, 19 externos y 15 otros.

De los 51 estudiantes que evaluaron el servicio 49 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena, 1 que era regular, y 1 que era deficiente, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 50 manifestaron que era buena, y 1 que era deficiente, y frente a la amabilidad y el trato recibido 50 manifestaron que era buena, y 1 que era deficiente.

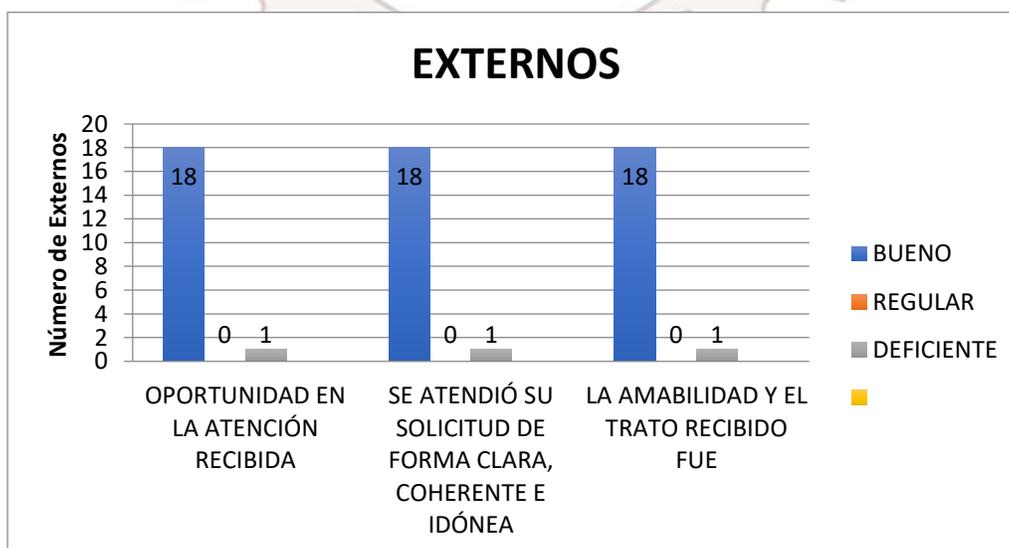




De los 9 docentes que evaluaron el servicio, 8 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; 1 que era deficiente, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 7 manifestaron que era buena, 1 que era regular, 1 y que era deficiente, y frente a la amabilidad y el trato recibido 8 manifestaron que era buena; y 1 que era deficiente.



De los 19 externos que evaluaron el servicio 18 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena y 1 que era deficiente, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 18 manifestaron que era buena, 1 que era deficiente, y frente a la amabilidad y el trato recibido 18 manifestaron que era buena, y 1 que era deficiente.

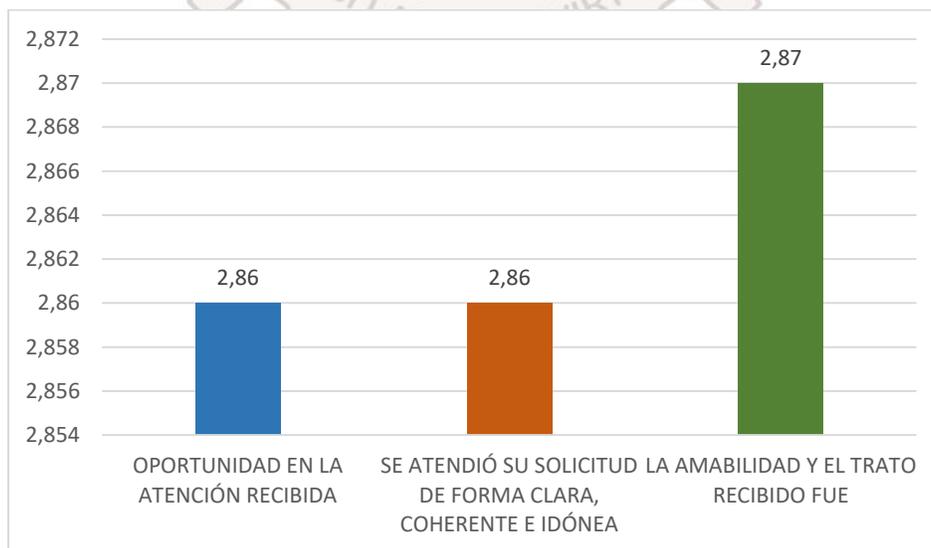




De las 15 evaluaciones realizadas por otras personas entre ellas: administrativos, contratistas, empleado y funcionario que evaluaron el servicio 12 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena y 3 que era deficiente; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 12 manifestaron que era buena, 3 que era deficiente; y frente a la amabilidad y el trato recibido 12 manifestaron que era buena y 3 que era deficiente.



Para obtener un promedio se cualificaron las evaluaciones así: Bueno con un puntaje de tres (3), Regular con dos (2) y Deficiente con uno (1), teniendo en cuenta lo anterior en términos de la oportunidad en la atención recibida el promedio fue de 2,86 en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 2,86 y frente a la amabilidad y el trato recibido 2,87.





Al analizar las opiniones de los usuarios que evaluaron el servicio durante el mes de abril de 2018 se observa que se encuentra reincidencia en el aspecto relacionado con la falta de publicidad en la recepción sobre los Programas de Educación Superior que ofrece la Escuela, con relación a esto se informa que ya se cuenta con material impreso y a que a partir de la fecha se dejará en la recepción para que se pueda entregar a quienes solicitan esta información.

Con relación a las sugerencias presentadas el mes pasado y que no tienen reincidencia, se informa que:

- Actualmente se está elaborando un procedimiento desde la Vicerrectoría Académica, en el cual se incluirá la metodología que internamente se tendrá en cuenta para que los estudiantes puedan contar con el carné que los identifica en la Institución, desde el primer día de clase, tanto en el Bachillerato como en Educación Superior.

A continuación, se relacionan las sugerencias presentadas durante este período:

- Se sugiere que el horario de atención de la ORII sea ampliado después de las 5:00 p.m., teniendo en cuenta que la población estudiantil de la noche requiere acceso a la información de intercambios e internacionalización.
- Se sugiere que cuando se prevean los cambios de proveedor de internet se realice en tiempos en los cuales no afecten a la academia (ausencia de planeación), ya que no se pudo tener acceso al software de biblioteca, ni a la plataforma de inglés dexway. Así mismo, con el cambio se bajó la velocidad de internet y se aumentó la intermitencia del mismo.
- Que las rutas escolares no salgan de la institución sin confirmar primero que algún niño no se va en ella, teniendo en cuenta que se han retirado de la entidad y han quedado niños sin ser llevados a sus hogares, exponiéndolos a la inseguridad del sector.
- Que se investigue de fondo las causas de las problemáticas presentadas en los tickets cuando hay reincidencia, teniendo en cuenta que cada vez que se coloca un ticket le dan solución, pero el problema se sigue presentando continuamente.

Con relación a los aspectos en los cuales se presenta un mayor grado de satisfacción por los usuarios, evidenciado en las observaciones que se registran, se informa que:

- Se manifiesta un alto grado de conformismo, incluso de felicitación en la atención de las secretarías y decanos de las facultades.



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



En términos generales se puede concluir que las personas que evaluaron el servicio durante el mes de abril de 2018 manifestaron un buen servicio. Sin embargo, se continuará realizando el acompañamiento a los procesos o áreas que lo requieren.

SALIM SAID ROCHA PICO
Representante de la Dirección

YANETH JIMENA PIMIENTO CORTÉS
Profesional de Calidad

Mayo 21 de 2018